

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk dalam bidang administrasi pemerintahan. Digitalisasi administrasi memungkinkan proses pengelolaan data dan dokumen menjadi lebih efisien, cepat, dan transparan. Penggunaan sistem informasi tidak hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga mempermudah pencatatan, penyimpanan, pendistribusian, dan pelacakan dokumen secara sistematis. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital dan sistem pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi birokrasi. Di tengah tuntutan modernisasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, instansi pemerintahan dituntut untuk mengadopsi sistem berbasis teknologi informasi guna menunjang efisiensi kerja. Salah satu lembaga yang mengalami dinamika administrasi tinggi adalah Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Polda Jateng), yang memiliki cakupan wilayah luas serta intensitas kegiatan operasional dan pelayanan yang padat. Banyaknya dokumen administratif yang dihasilkan setiap harinya, baik dalam bentuk surat, laporan maupun arsip lainnya, menjadikan kebutuhan akan sistem pengelolaan arsip yang cepat, akurat, dan terintegrasi sebagai hal yang sangat penting.

Di lingkungan instansi kepolisian, pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi bagian penting dalam mendukung aktivitas administrasi yang kompleks. Salah satu kebutuhan utama adalah pengelolaan arsip dan naskah dinas, yang berkaitan langsung dengan tugas operasional, koordinasi, serta pertanggungjawaban institusi. Oleh karena itu, diperlukan sistem digital yang mampu mengelola arsip secara efektif, menjaga keakuratan informasi, serta menjamin keamanan dan kerahasiaan dokumen, mengingat beberapa dokumen kepolisian bersifat terbatas atau rahasia. Dalam upaya

meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip digital, Polda Jateng sebelumnya telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai platform utama dalam manajemen dokumen.

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, Lembaga Negara, Pemerintah Daerah, Perguruan Tinggi Negeri, dan BUMN/BUMD dalam pengelolaan arsip dinamis harus menerapkan SRIKANDI, dalam hal ini termasuk kepolisian. Namun, SRIKANDI memiliki keterbatasan dalam menjawab kebutuhan khusus operasional kepolisian, terutama dalam hal klasifikasi, keamanan, dan fleksibilitas pengelolaan dokumen kepolisian yang bersifat dinamis dan sensitif untuk diketahui publik. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, kepolisian meluncurkan Aplikasi Terpadu Informasi dan Naskah Administratif Polri (ASTINA) sebagai solusi yang lebih terfokus dan responsif terhadap karakteristik tugas-tugas administratif di institusi kepolisian.

ASTINA merupakan sistem elektronik yang dikembangkan oleh Markas Besar (Mabes) Polri dengan tujuan untuk mendukung efektivitas pengelolaan administrasi surat-menyurat di lingkungan kepolisian. Aplikasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan digitalisasi dokumen dan mempercepat proses administrasi internal melalui berbagai fitur seperti tanda tangan elektronik, pengarsipan surat digital, disposisi surat, hingga pengiriman dan penerimaan dokumen secara daring. Menurut Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Polri (Lemdiklat Polri, 2025), ASTINA hadir sebagai solusi modern dalam mengurangi ketergantungan pada arsip fisik dan mendukung tata kelola dokumen yang lebih efisien serta aman. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian oleh Tanmia (2025) juga menunjukkan bahwa implementasi ASTINA di Polda Sumatera Barat mampu meningkatkan kecepatan pengelolaan surat dan memperkuat akurasi penyimpanan dokumen secara digital dalam sistem administrasi kepolisian. ASTINA hadir sebagai solusi

pengganti aplikasi sebelumnya, yaitu SRIKANDI, yang dinilai belum dapat memenuhi kebutuhan khas instansi kepolisian, terutama terkait sistem pengarsipan surat dan dokumen resmi yang memerlukan keamanan dan kecepatan akses tinggi.

ASTINA memiliki fitur otomatisasi arsip yang spesifik, seperti pelacakan surat dinas secara *real time*, otorisasi akses berbasis hierarki kepangkatan, serta pengelompokan dokumen yang sesuai dengan struktur organisasi kepolisian. Dengan demikian, ASTINA dinilai lebih unggul dibandingkan SRIKANDI dalam hal efisiensi kerja, keamanan data, dan kemudahan akses dokumen bagi personel kepolisian yang bertugas. Dalam praktiknya, penggunaan ASTINA tidak hanya terbatas pada proses surat-menyurat, tetapi juga mencakup pelacakan, pengarsipan, serta pengelolaan disposisi dokumen secara digital. Adapun fitur pendukung yang diterapkan oleh ASTINA, yaitu pengelolaan surat masuk dan keluar berbasis digital, histori perjalanan dokumen, pemberitahuan otomatis terkait status surat, serta fitur tanda tangan elektronik (TTE). Selain itu, terdapat fitur revisi dokumen, klasifikasi arsip, dan kontrol akses pengguna yang disesuaikan dengan struktur organisasi. Keunggulan ASTINA dibandingkan SRIKANDI terletak pada kemampuannya yang lebih adaptif terhadap kebutuhan dinamis lingkungan kepolisian, sistem otomatisasi arsip yang lebih terstruktur, dan dukungan terhadap prinsip *paperless*. Dalam konteks pengelolaan arsip kepolisian, ASTINA mempermudah pelacakan surat secara *real-time*, mempercepat proses disposisi, serta meningkatkan akurasi dan keamanan informasi yang dikelola. Dengan tujuan tersebut, Polda Jateng mulai menerapkan langkah konkret melalui pemanfaatan pengelolaan arsip berbasis digital.

Polda Jateng mulai menggunakan ASTINA sejak Juli 2024. Aplikasi ini digunakan secara menyeluruh oleh seluruh satuan kerja (satker) di lingkungan Polda Jateng, yang meliputi Satker Operasional, Sumber Daya Manusia, Logistik, Direktorat Reserse Kriminal, Direktorat Lalu Lintas, Direktorat Intelkam, dan satuan-satuan fungsi lainnya yang terlibat langsung dalam

pengelolaan dokumen kedinasan. Setiap satker memiliki admin/operator yang ditunjuk untuk menjalankan 4 sistem ini dalam lingkup unit kerjanya masing-masing, yang bertanggung jawab atas ketepatan dan ketertiban dokumen yang diinput. Di Polda Jateng, pengelolaan dan pengawasan terhadap aplikasi ASTINA berada di bawah koordinasi Sekretariat Umum. Sekretariat Umum berperan sebagai pusat kendali sekaligus jantung dari sistem ASTINA, karena unit ini yang menerima, mendistribusikan, dan mengelola hampir seluruh dokumen penting kedinasan yang berasal dari internal maupun eksternal kepolisian. Sub-bagian Arsip dan Perpustakaan yang berada di bawah Sekretariat Umum menjadi pengelola teknis yang mengatur validasi arsip, penerapan klasifikasi, serta melakukan pembinaan terhadap admin satker di seluruh jajaran. Dengan tanggung jawab tersebut, Sub-bagian Arsip dan Perpustakaan menjadi pilar utama dalam memastikan bahwa sistem digital pengarsipan melalui ASTINA di Polda Jateng berjalan optimal dan sesuai dengan standar administrasi kelembagaan.

Salah satu keunggulan utama ASTINA terletak pada fitur otomatisasi arsip yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan pengelolaan dokumen kedinasan secara digital. Fitur otomatisasi arsip secara umum merujuk pada kemampuan suatu sistem informasi untuk mengelola dokumen atau arsip secara digital dan terintegrasi tanpa memerlukan proses manual yang kompleks. Sistem otomatisasi arsip memungkinkan organisasi untuk mempercepat alur kerja administratif, meminimalkan risiko kehilangan dokumen, serta memastikan keamanan dan keakuratan data. Menurut Setiawan (2020), otomatisasi arsip adalah bentuk transformasi dari sistem manual menuju digital yang menitikberatkan pada efisiensi dan ketepatan pengelolaan informasi dokumen dalam institusi publik maupun swasta. Dalam konteks kepolisian, fitur ini menjadi penting karena volume dokumen yang dikelola setiap hari sangat tinggi dan membutuhkan sistem yang mampu mengakomodasi kebutuhan pencatatan serta distribusi yang cepat dan akurat. Fitur ini tidak hanya mendukung efisiensi kerja, tetapi

juga menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dokumen resmi (Yunita, 2024).

Tidak hanya itu, fitur ini juga menyediakan alur disposisi digital dan notifikasi otomatis kepada pihak yang terkait, sehingga mempercepat proses distribusi dan tindak lanjut surat. Selain mempermudah pekerjaan administratif, fitur otomatisasi ini secara signifikan mengurangi risiko *human error* yang kerap terjadi dalam pengelolaan arsip manual, seperti pengarsipan ganda, kehilangan dokumen, atau keterlambatan proses. Kemampuan sistem untuk merekam setiap aktivitas pengguna juga memungkinkan adanya *audit trail* yang jelas, sehingga mendukung prinsip akuntabilitas dan transparansi. Melalui pendekatan ini, ASTINA tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu teknis, tetapi juga sebagai instrumen penguatan tata kelola administrasi berbasis digital yang lebih akurat, aman, dan dapat diandalkan di lingkungan Kepolisian, khususnya di Polda Jawa Tengah.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan Kepala Subbagian Arsip dan Perpustakaan menyatakan, Daryadi, pada tanggal 10 April 2025, dengan adanya fitur otomatisasi arsip pada ASTINA maka waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk penelusuran dokumen menjadi lebih cepat. Sebelumnya, waktu rata-rata yang dibutuhkan dalam pengarsipan dan penelusuran dokumen mencapai 2–3 hari kerja, namun sejak adanya ASTINA proses tersebut dapat diselesaikan dalam kurun waktu kurang dari 24 jam. Namun demikian, efektivitas dari fitur otomatisasi perlu dievaluasi secara komprehensif agar dapat diketahui sejauh mana aplikasi ini dapat menjawab kebutuhan pengelolaan arsip di lingkungan kepolisian.

Sejak implementasinya, ASTINA dinilai memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas tata kelola arsip di lingkungan Polda Jawa Tengah. Aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mempermudah audit dokumen dan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang lebih efisien, transparan, dan minim kesalahan. Dengan demikian, ASTINA merepresentasikan transformasi digital arsip yang

lebih terintegrasi dan sesuai dengan konteks kerja pada kepolisian. Selain itu, jumlah arsip yang tercatat secara elektronik meningkat hingga 65% sejak diterapkannya fitur otomatisasi arsip dalam ASTINA. Untuk menilai sejauh mana efektivitas penerapan ASTINA, diperlukan pendekatan evaluasi yang terstruktur dan komprehensif. Salah satu model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model HOT-FIT, yang mampu mengukur keberhasilan informasi dari segala aspek, baik secara teknis maupun organisasional.

Pemilihan model HOT-FIT dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa model ini mampu memberikan evaluasi yang lebih menyeluruh terhadap keberhasilan suatu sistem informasi, termasuk aplikasi ASTINA. Model HOT-FIT menekankan tiga aspek utama, yaitu faktor manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*), yang secara keseluruhan saling berkaitan dalam menentukan efektivitas penggunaan suatu sistem. Hal ini sesuai dengan kebutuhan penelitian yang bertujuan mengevaluasi fitur otomatisasi arsip dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari segi penerimaan pengguna, tetapi juga kesiapan organisasi dan kualitas teknologinya.

Sementara itu, beberapa model evaluasi lainnya seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) umumnya hanya berfokus pada persepsi pengguna terhadap teknologi, tanpa mengikutsertakan faktor organisasi atau kualitas sistem secara teknis. Dengan demikian, model HOT-FIT dinilai lebih tepat untuk digunakan dalam konteks penelitian ini karena dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan kontekstual, khususnya dalam menilai efektivitas penggunaan aplikasi ASTINA di lingkungan Polda Jawa Tengah. Pendekatan evaluatif menggunakan model HOT-FIT juga pernah diterapkan dalam penelitian terdahulu oleh Yunita (2024) yang berjudul *Efektivitas Aplikasi ASTINA pada Biro Operasi Polda Jawa Timur dalam Pengelolaan Administrasi Surat-Menyurat*. Dalam penelitiannya, Yunita menekankan pentingnya keterpaduan antara aspek manusia, organisasi, dan

teknologi dalam menentukan keberhasilan implementasi ASTINA sebagai sistem informasi pengelolaan arsip digital. Hasil temuan Yunita menunjukkan bahwa dengan menggunakan pendekatan HOT-FIT, dapat terlihat secara jelas bagaimana interaksi antar unsur tersebut memberikan dampak terhadap kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen kepolisian. Oleh karena itu, penelitian ini merujuk pada pendekatan serupa untuk memperkuat relevansi analisis, khususnya dalam mengevaluasi fitur otomatisasi arsip ASTINA di lingkungan Polda Jawa Tengah secara lebih mendalam dan terstruktur.

Dengan menggunakan model HOT-FIT, peneliti dapat menilai sejauh mana aplikasi ASTINA mendukung proses pengarsipan secara menyeluruh dan apakah sistem tersebut telah selaras dengan struktur kerja serta kompetensi pengguna yang ada di Polda Jawa Tengah. Dengan diterapkannya aplikasi ini di lingkungan Polda Jawa Tengah, proses pengarsipan secara keseluruhan menjadi lebih cepat, akurat, dan aman, khususnya pada unit Sekretariat Umum yang memiliki peran sentral dalam pengelolaan administrasi dan dokumen resmi institusi. Fitur-fitur yang diterapkan dalam ASTINA memungkinkan klasifikasi arsip yang lebih sistematis, pencarian dokumen yang lebih efisien, serta peningkatan keamanan data melalui sistem kontrol akses berbasis otorisasi. Sistem informasi semacam ini dinilai dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat distribusi dokumen dalam lingkungan organisasi publik (Susanto & Tjahjono, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Meskipun fitur otomatisasi arsip dalam aplikasi ASTINA telah diterapkan di Polda Jawa Tengah, efektivitas penggunaannya masih perlu dievaluasi secara menyeluruh. Evaluasi ini mencakup aspek penerimaan pengguna, dukungan organisasi, kualitas sistem teknologi, serta manfaat yang dihasilkan terhadap efisiensi kerja dan pengelolaan arsip digital. Oleh karena itu,

diperlukan kajian berdasarkan pendekatan HOT-FIT untuk memahami sejauh mana fitur ini telah memenuhi kebutuhan dan tujuan implementasinya. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan beberapa pertanyaan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan fitur otomatisasi arsip pada aplikasi ASTINA?
2. Sejauh mana struktur organisasi dan lingkungan kerja di Polda Jawa Tengah mendukung implementasi fitur otomatisasi arsip pada ASTINA secara optimal?
3. Bagaimana kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam aplikasi ASTINA dalam mendukung pengelolaan arsip digital secara efektif?
4. Apa manfaat nyata (net benefit) dari penggunaan fitur otomatisasi arsip ASTINA terhadap efisiensi kerja, kecepatan akses dokumen, dan pengurangan beban administratif di Polda Jawa Tengah?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan fitur otomatisasi arsip dalam aplikasi ASTINA di Polda Jawa Tengah dengan pendekatan metode HOT-FIT. Adapun tujuan spesifik dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat pemahaman dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan fitur otomatisasi arsip yang terdapat dalam aplikasi ASTINA.
2. Mengkaji sejauh mana dukungan organisasi, baik dalam bentuk kebijakan maupun struktur kerja, memengaruhi implementasi fitur otomatisasi arsip.
3. Mengevaluasi dimensi teknologi ASTINA, meliputi kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, dan kesesuaian fungsi.

4. Mengidentifikasi manfaat nyata yang dihasilkan dari penggunaan fitur otomatisasi arsip terhadap efisiensi kerja dan tata kelola dokumen digital.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi sistem pengarsipan digital, fitur aplikasi ASTINA, serta tantangan dalam implementasi teknologi di lingkungan kepolisian.
- b. Meningkatkan kepuasan pengguna dengan fitur baru yang lebih *user-friendly* dan dapat meningkatkan pengalaman kerja pengelola arsip, sehingga produktivitas mereka meningkat.

2. Manfaat Teoritis

- a. Pengaplikasian teori khususnya tentang arsip digital.
- b. Menjadi dasar perancangan fitur yang lebih optimal.
- c. Memberikan masukan bagi pengembang sistem arsip agar lebih sesuai dengan kebutuhan profesional kearsipan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan yang jelas agar fokus kajian dapat tercapai secara terarah dan mendalam. Adapun ruang lingkup penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah fitur otomatisasi arsip yang terdapat dalam ASTINA. Fitur ini mencakup proses digitalisasi dokumen, pengelolaan surat masuk dan keluar, pelacakan status dokumen, dan sistem notifikasi, yang secara keseluruhan bertujuan mendukung pengelolaan arsip berbasis elektronik. Penelitian

difokuskan pada efektivitas fitur tersebut dalam mendukung kegiatan administrasi secara digital.

2. Penelitian dilaksanakan di lingkungan Polda Jateng, khususnya pada unit kerja yang secara aktif menggunakan ASTINA dalam kegiatan pengarsipan dan administrasi surat-menyurat. Lokasi ini dipilih karena telah mengimplementasikan ASTINA secara menyeluruh dan memiliki tingkat aktivitas administratif yang kompleks.
3. Subjek dalam penelitian ini mencakup anggota kepolisian, pejabat struktural, serta staf administrasi yang memiliki keterlibatan langsung dalam penggunaan dan pengelolaan aplikasi ASTINA, khususnya dalam kaitannya dengan fitur otomatisasi arsip. Pemilihan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, subjek dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan tanggung jawab yang relevan terhadap implementasi sistem digital dalam pengelolaan arsip di lingkungan Polda Jawa Tengah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam dan sesuai dengan fokus evaluasi.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode evaluatif, dengan tujuan menilai efektivitas sistem berdasarkan pengalaman dan kondisi nyata di lapangan. Evaluasi dilakukan menggunakan model HOT-FIT, yang mencakup:
 - a. Aspek *Human* (Manusia) yang mencakup pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur otomatisasi arsip pada ASTINA, termasuk tingkat pemahaman, kemudahan penggunaan, serta hambatan adaptasi teknologi.
 - b. Aspek *Organization* (Organisasi) yang berfokus pada dukungan organisasi, seperti kebijakan, pelatihan, alur kerja, serta kesiapan struktur organisasi dalam mendukung penggunaan aplikasi ASTINA secara optimal.

- c. Aspek *Technology* (Teknologi) yang menilai kualitas teknis sistem, meliputi kestabilan aplikasi, fungsionalitas fitur otomatisasi arsip, kecepatan akses, tampilan antarmuka, dan kemudahan dalam penggunaan.
- d. Aspek *Benefit* (Manfaat) yang mengidentifikasi manfaat konkret yang diperoleh dari penggunaan fitur otomatisasi arsip, seperti efisiensi waktu kerja, peningkatan akurasi pengelolaan arsip, dan pengurangan beban administratif.

Model HOT-FIT dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan karakteristik kerja di instansi kepolisian yang cenderung kompleks, bersifat hierarkis, dan memiliki beban administrasi yang tinggi. Oleh sebab itu, dibutuhkan model evaluasi yang tidak hanya menilai dari sudut pandang pengguna, tetapi juga memperhatikan peran organisasi serta kualitas teknologi yang digunakan. Selain itu, model ini telah digunakan dalam penelitian-penelitian serupa. Dengan demikian, HOT-FIT dianggap tepat untuk menilai sejauh mana fitur otomatisasi arsip pada ASTINA dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan arsip digital di lingkungan Polda Jawa Tengah.

1.6 Luaran

Hak Kekayaan Intelektual (HKI) dalam bentuk Buku Referensi berjudul **“Otomasi Kearsipan: Pengelolaan Arsip Berbasis Elektronik”**. Penyusunan modul ini didasari oleh keterkaitan dengan tema penelitian yang membahas penggunaan fitur otomatisasi arsip pada ASTINA di Polda Jateng. Modul ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkecimpung di dunia pengelolaan arsip digital, termasuk mahasiswa yang mengambil program studi atau peminatan kearsipan.